



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa  
Corporación Grupo Trujillo S.A.C, Puente Piedra, 2016.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero empresarial**

#### **AUTORA**

Trujillo Pajuelo Claudia Elizabeth

#### **ASESOR**

Mg. Mejía Ayala Desmond

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Estrategia y Planeamiento

**2016**

PÁGINA DEL JURADO

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

---

**Dr.**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes fueron mi fuente de inspiración, superación y motivación, para ellos con todo mi cariño y consideración.

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por poner en mi camino a todas aquellas personas que contribuyeron en mi formación profesional y por hacer realidad este sueño anhelado.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo, con DNI: 70414035 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Grupo Trujillo S.A.C, Puente Piedra, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Diciembre del 2016

.....

Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo,

DNI: 70414035

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Grupo Trujillo S.A.C, Puente Piedra, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**EL AUTOR**

## Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
II. Método	33
2.1. Tipo de Investigación	33
2.2. Diseño de investigación	33
2.3 Variables y operacionalización de las variables	34
2.4 Población y muestra	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez	37
2.6 Métodos de análisis de datos	38
2.7 Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
4.1. Análisis Descriptivo	46
4.2 Análisis inferencial	52
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	68

## Índice de tablas

<i>Tabla 1: Datos recolectados del diagrama de Ishikawa</i>	15
<i>Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Gestión logística</i>	35
<i>Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio</i>	36
<i>Tabla 4: Validez por juicio de expertos</i>	38
<i>Tabla 5 : Tamaño y grosor de los vidrios</i>	41
<i>Tabla 6: Características del Caballete</i>	42
<i>Tabla 7: Características de la estantería cantiléver</i>	43
<i>Tabla 8: Costo de implementación</i>	45
<i>Tabla 9: Beneficio</i>	45
<i>Tabla 10: Calidad de servicio (Pre test)</i>	46
<i>Tabla 11: Calidad de servicio (Post test)</i>	46
<i>Tabla 12: Estadísticos descriptivos de la variable dependiente</i>	47
<i>Tabla 13: Fiabilidad (Pre test)</i>	48
<i>Tabla 14: Fiabilidad (Pos test)</i>	48
<i>Tabla 15: Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la variable dependiente</i>	49
<i>Tabla 16: Capacidad de respuesta (Pre test)</i>	50
<i>Tabla 17: Capacidad de respuesta (Pos test)</i>	50
<i>Tabla 18: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente</i>	51
<i>Tabla 19: Rotación de mercancías (Pre test)</i>	52
<i>Tabla 20: Rotación de mercancía (Pos test)</i>	52
<i>Tabla 21: Estadísticos descriptivos de la de la variable independiente</i>	53
<i>Tabla 22: Utilización de almacén (Pre test)</i>	54
<i>Tabla 23: Utilización de almacén (Pos test)</i>	54
<i>Tabla 24: Estadísticos descriptivos de la de la variable independiente</i>	55
<i>Tabla 25: Análisis de normalidad de la variable dependiente</i>	56
<i>Tabla 26: Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente</i>	56
<i>Tabla 27: Análisis de normalidad de la dimensión 2 de la variable dependiente</i>	57
<i>Tabla 28: Prueba t de la hipótesis general</i>	57
<i>Tabla 29: Prueba t de la hipótesis específica N°1</i>	58
<i>Tabla 30: Prueba t de la hipótesis específica N°2</i>	59



## Índice de figuras

<i>Figura 1: Ishikawa</i>	14
<i>Figura 2: Pareto</i>	15
<i>Figura 3: Diagrama de proceso de operaciones</i>	40
<i>Figura 4: Caballete</i>	42
<i>Figura 5: Cantiléver bilateral</i>	42
<i>Figura 6: Ubicación de los vidrios</i>	43
<i>Figura 7: Herramienta de búsqueda</i>	44
<i>Figura 8: Calidad de servicio (Julio a Septiembre 2016)</i>	47
<i>Figura 9: Fiabilidad (Julio a Septiembre 2016)</i>	49
<i>Figura 10: Capacidad de respuesta (Julio a Septiembre 2016)</i>	51
<i>Figura 11: Rotación de mercancías</i>	53
<i>Figura 12: Utilización de almacén</i>	55

## RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en la empresa Corporación Grupo Trujillo S.A.C dedicada a la comercialización de vidrios y aluminios. El problema esencial que se evidenció fue la baja calidad de servicio de la empresa y esto es debido a su inadecuada gestión logística originando un mal manejo de los inventarios y del almacén, que dio lugar a reclamos por parte de los clientes debido a que no se le entrega el pedido completo y ni en el tiempo solicitado. Por esta razón, el presente estudio logró alcanzar el objetivo trazado, que fue el determinar cómo la gestión logística mejora la calidad de servicio.

La presente investigación de tipo aplicado, para la elaboración del presente estudio se utilizó el método hipotético - deductivo, de diseño cuasi experimental, todo esto desarrollado bajo el enfoque cuantitativo. Para la validación de los instrumentos se recurrió al criterio de los jueces expertos. Asimismo, como se puede apreciar, para la representación de los datos recogidos y su interpretación, ha sido de gran utilidad el software estadístico SPSS.

Se concluyó que, de los datos obtenidos en la investigación, se tuvo como resultado que la Calidad de Servicio mejoro en 21%. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis general que la Gestión Logística mejora la Calidad de Servicio en la empresa Corporación Grupo Trujillo S.A.C.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, inventario, almacén

## ABSTRACT

The present investigation was developed in the company Corporación Grupo Trujillo S.A.C dedicated to the commercialization of glasses and aluminum. The main problem that was evinced was the low quality of the company service. This is happening due to its inadequate logistical management and it is causing a mismanagement of the inventories and the warehouse. This situation caused complaints from the customers because they did not receive their complete orders at the requested time. For this reason, the present study reached the goal of determine how logistical management improve the quality of service.

For the elaboration of the present study was used the hypothetical - deductive method, of cuasi- experimental design, all this developed under the quantitative approach. The criterion of the expert judges was used for the validation of the instruments. For the representation of the collected data and its interpretation SPSS statistical software has been very useful.

Finally, using the data obtained in the investigation, we can conclude that the Quality of service improved 21%. Therefore, it is approved the general hypothesis that Logistical Management improves the quality of service in the company Corporación Grupo Trujillo S.A.C.

Key words: Logistical management, quality of service, inventory, warehouse.